

**QUALIDADE DO CURSO DE MESTRADO DO COPPEAD, DA UFRJ: UM ESTUDO  
AVALIATIVO SEGUNDO A PERSPECTIVA DE MESTRANDOS**

**MARIANA FERREIRA DE MELLO SILVA**

Universidade Federal do Rio de Janeiro

m\_f\_mello@hotmail.com

**LUCÍ HILDENBRAND**

Faculdade Cesgranrio

lucihildenbrand@yahoo.com.br

**RESUMO**

O objetivo deste estudo foi avaliar o Curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), sob a ótica dos discentes concluintes da Turma 2013. O estudo utilizou-se da abordagem de mérito e, para fins da elaboração do instrumento de coleta de dados, fundamentou-se nos critérios de avaliação de cursos usados pela Capes. O instrumento, um questionário com 11 questões mistas e duas abertas, tomou como referência o utilizado por França (2009). Após as validações técnica e de conteúdo, foi administrado, por meio eletrônico, junto a 40 respondentes. Os resultados da avaliação revelaram que o Curso se mostra com qualidade para os mestrandos, especialmente devido ao corpo docente, à qualidade de ensino e à metodologia baseada em estudos de caso. Contudo, o número excessivo de disciplinas obrigatórias presente na grade curricular, o pequeno suporte institucional para a recolocação profissional dos participantes e a localização afastada do centro urbano configuram-se como fragilidades a serem superadas, na opinião dos respondentes.

**Palavras-chave:** Avaliação. Avaliação da Qualidade. Mestrado. Administração.

## **1. PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO: AVALIAÇÃO A SERVIÇO DA QUALIDADE**

A pós-graduação no Brasil começou nos anos 30 do século XX, mas seu grande impulso só ocorreu três décadas após, em decorrência de importantes iniciativas de instituições de ensino e da aprovação do Parecer nº. 977/1965, do Conselho Federal de Educação (BRASIL, 1965), que a conceituou e a normatizou (SANTOS, 2003). O pioneirismo da oferta de cursos de pós-graduação, no país, firmou-se sobretudo no espaço das instituições públicas de ensino superior, a exemplo da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Instituto Tecnológico da Aeronáutica, Universidade de São Paulo, Universidade Federal de Viçosa e Universidade de Brasília. Contudo, considera-se como marco inicial do ensino de pós-graduação em Administração a criação, em 1967, do curso de mestrado da Fundação Getúlio Vargas, no Rio de Janeiro. Hoje, a área tem 131 cursos *stricto sensu* recomendados e reconhecidos, sendo 91 mestrados (41 acadêmicos e 50 profissionais) e 40 doutorados (CAPES, 2014).

Na mais recente avaliação da CAPES, em 2013, o desempenho dos 121 programas de Administração participantes revelou ser a nota 3 a moda nacional. Além do sistema oficial, outras iniciativas também realizam avaliações da qualidade da pós-graduação na área; seus resultados agregam valor às informações provenientes da avaliação oficial. No âmbito nacional, destaca-se o sistema de acreditação da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD) e, em nível internacional, a certificação de organizações norte-americanas e europeias, como as das *Association to Advance Collegiate Schools of Business* (AACSB), *Association of MBAs* (AMBA) e *European Foundation for Management Development* (EFMD).

Um dos mais tradicionais programas de pós-graduação em Administração do país, integrante do seletor grupo daqueles certificados nacional e internacionalmente, pertence a UFRJ. Criado há mais de quatro décadas, possui mestrado e doutorado acadêmicos comprometidos com a promoção de aprendizagens em ambiente que busca a inovação, excelência, multiculturalidade e democratização (COPPEAD UFRJ, 2012). Sob a tutela do Instituto COPPEAD<sup>1</sup> de Administração, investe em benfeitorias físico-estruturais para ampliar, otimizar e modernizar suas instalações e em adaptações acadêmicas dos cursos, objetivando a internacionalização.

Imersas nesta atmosfera de mudanças, Coordenação do Curso de Mestrado e Direção do COPPEAD entenderam ser o momento oportuno à mobilização dos atores para além das preocupações com as avaliações internas e externas, como as da CAPES e de entidades de acreditação. Ao defender essa perspectiva, esperam que a avaliação concorra para a reflexão dos processos, produtos e contextos, questionando “[...] os significados das ideias e das ações pedagógicas, dos valores das práticas e das políticas educativas e de seus efeitos na formação dos cidadãos e da sociedade.” (DIAS SOBRINHO, 2008, p. 202).

Consoante ao cenário descrito e o interesse da Coordenação em conhecer a percepção da comunidade acadêmica sobre o Curso, o estudo se propôs a avaliar a qualidade do Curso de Mestrado em Administração do COPPEAD/UFRJ, sob a ótica discente. A questão avaliativa indagou: Até que ponto o Curso de Mestrado em Administração do COPPEAD/UFRJ mostra-se com qualidade, na percepção de discentes?

A vantagem em realizar tal julgamento reside no fato de a avaliação, ao provir de quem possui familiaridade com o objeto (WORTHEN; SANDERS; FITZPATRICK, 2004), poder expressar um conhecimento aprofundado e diferenciado sobre o mesmo. Por conseguinte, é capaz de favorecer tomadas de decisão que levem, se preciso, a revisões no Curso de modo a melhor atender aos anseios, necessidades e projetos dos interessados, considerando os seus julgamentos.

### 1.1 O CURSO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFRJ

No início de seu funcionamento, em 1973, o Curso de Mestrado em Administração do COPPEAD contou, em caráter especial, com turma piloto de 10 alunos transferidos do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ. No ano seguinte, foi criada a primeira turma regular, com 60 alunos (COPPEAD UFRJ, [199?]).

Por pretender formar profissionais para o trabalho em equipe e a tomada de decisões fundamentadas em conceitos e técnicas de Gestão de Negócios, o Curso associa conhecimentos acadêmicos e prática empresarial, empregando metodologia diferenciada que envolve desde estudos de casos até a participação em projetos de consultoria (COPPEAD UFRJ, 2012). Também conjuga as visões generalista e especialista, abordando os conhecimentos com abrangência e profundidade, e favorecendo oportunidades para aplicação. Qualificado como pós-graduação acadêmica, o Curso é, de fato, um modelo híbrido: mescla particularidades das formações acadêmica e profissional. A especificidade da formação e da produção de conhecimentos se expressam nas quatro áreas de concentração, que acolhem cinco linhas de pesquisa e 46 projetos:

- ✓ Finanças e Controle Gerencial: considera aspectos relevantes da gestão financeira em empresas e instituições financeiras, a partir das óticas da Economia, Finanças e Contabilidade;
- ✓ *Marketing* e Negócios Internacionais: contempla a conceituação fundamental do *Marketing*, estudo do comportamento do consumidor, métodos de análise e formulação de estratégias e políticas relacionadas à colocação de produtos e serviços no mercado;
- ✓ Operações, Tecnologia e Logística: volta-se ao estudo dos desafios contemporâneos associados à qualidade, produtividade e impactos decorrentes de mudanças tecnológicas;
- ✓ Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação: abrange gestão estratégica de empresas, pessoas e recursos nas organizações, privilegiando especialmente os recursos informacionais. (RODRIGUES, 2014).

Na busca de tornar sua proposta factível, o Curso tem efetivado modificações que tangem o processo seletivo, as características dos discentes, o currículo e a duração. Em

decorrência dos ajustes, atualmente desenvolve-se em horário integral, é ministrado majoritariamente em língua inglesa, e inclui atividades para um período de 18 a 24 meses. Sua carga horária mínima é de 700 horas e o número de disciplinas obrigatórias e eletivas corresponde respectivamente a 11 e 36. Como forma de estímulo à formação, concede bolsas de estudos a discentes, considerando o mérito acadêmico. Em 2015, havia 37 bolsistas: 19 financiados pela CAPES e 18, pelo CNPq. Eventualmente, empresas parceiras do COPPEAD ou projetos de pesquisa do Instituto patrocinam bolsas. A seleção de alunos, anual, pauta-se em regras divulgadas em edital público. A capacidade de orientação docente interfere no número de vagas ofertadas. Em 2016, foram ofertadas 40 vagas e a seleção incluiu análise de *curriculum vitae*, ponderação de testes de proficiência em língua inglesa (TOEFL iBT) e em conhecimentos da área de Administração – os testes ANPAD e o GMAT (COPPEAD UFRJ, 2012). A conclusão do Curso depende do cumprimento de 70 créditos em disciplinas, do desenvolvimento e apresentação de pesquisa, na forma de dissertação, à banca examinadora (COPPEAD UFRJ, [2015?]). No intervalo 1975 - 2014, o Curso contabilizou 1.097 egressos.

Em relação ao corpo discente, levantamento dos últimos três anos mostrou que 57% é formado por homens, com média de idade de 28 anos e formação escolar diversificada, muito embora a maior representatividade seja de graduados em Engenharia e Administração (COPPEAD UFRJ, 2012). Em 2014, o corpo docente reuniu 20 professores permanentes, sete colaboradores e sete visitantes, sendo quatro deles vinculados a escolas internacionais e portadoras do selo EQUIS<sup>2</sup> de acreditação. Entre seus diferenciais, o Mestrado COPPEAD oportuniza aos alunos, na condição de bolsistas, a participação no Projeto Cátedras: parceria entre o Instituto e empresas privadas para a produção de conhecimentos. Estabelecido em 1984 e inspirado em programas tradicionais americanos e europeus, esse modelo de financiamento reúne 10 organizações patrocinadoras: Coca-Cola, Fiat, L'Oréal, Amil, GlaxoSmithKline, Ipiranga, EMC Computer Systems Brasil, Visagio, Organizações Globo e Halliburton. Segundo Campos (COPPEAD UFRJ, [2014?], p.11). O relacionamento interinstitucional é endossado pela CAPES (2010) a partir do Plano Nacional de Pós-Graduação 2011-2020; segundo a Instituição, outra demanda contemporânea é a internacionalização dos programas, pressupondo fluxos contínuos de entrada e saída de pesquisas, recursos humanos, materiais e financeiros (CAPES, 2013). Diante disto, o Instituto estabeleceu alianças com renomadas Escolas de Negócios e, ao contar com 43 parceiros em 25 países, o Programa de Intercâmbio Internacional do COPPEAD ampliou a oferta de oportunidades para seus alunos (COPPEAD UFRJ, 2012).

Outro distintivo do Curso é a preparação dos discentes para recolocação no mercado de trabalho, que se faz mediada pelo(a) Programa Anual *Summer Job* e Semana de Recolocação: o primeiro, ao final do primeiro ano letivo, oportuniza ao aluno participar em projetos de curto prazo em ambiente corporativo; a segunda, a partir da visita de empresas ao COPPEAD, favorece à contratação de concluintes.

## 2. METODOLOGIA

Considerando-se o objetivo do estudo e seu contexto, adotou-se a avaliação por mérito como abordagem: permite conhecer o valor intrínseco do objeto avaliado a partir de informações capazes de favorecer intervenções sobre o mesmo, levando ao seu aprimoramento.

Para definir os critérios da avaliação do Curso considerou-se o saber acumulado da CAPES quanto à avaliação sistemática de cursos de pós-graduação. Assim, foram estudados documentos de apoio à Avaliação Trienal 2013 e o Documento da Área de Administração, Ciências Contábeis e Turismo (CAPES, 2013), que expressam comentários, orientações e

diretrizes para julgamentos. Por serem o padrão mínimo de qualidade desejado, os critérios da avaliação nacional subsidiaram a avaliação do Curso.

A elaboração do instrumento de medida e avaliação, utilizado no estudo, considerou o conjunto de quesitos/itens privilegiados pela CAPES em seu processo avaliativo: proposta do programa, corpo docente, corpo discente, teses e dissertações, produção intelectual, e inserção social. Após submetidos à análise interpretativa (SEVERINO, 2007) e apreciados quanto a sua pertinência ao estudo, três dos quesitos converteram-se em categorias analíticas. Corpo docente e produção intelectual foram descartados porque entende-se que, necessariamente, a vivência dos discentes não bastaria para realizar tal julgamento. Em percurso metodológico equivalente, identificaram-se e selecionaram-se os indicadores das categorias. As validações semântica e de conteúdo das categorias e indicadores envolveram, respectivamente, estudo da clareza textual dos critérios e certificação se o conjunto de critérios estava relacionado ao conceito focalizado pela avaliação. Dois juízes em Letras e Educação, e Avaliação participaram dessa etapa, levando ao aprimoramento dos indicadores.

Em seguida, foram levantados e estudados instrumentos utilizados em apreciações de cursos de pós-graduação, à luz dos critérios CAPES. O questionário de França (2009), adaptado e validado, junto ao Mestrado Profissional em Avaliação, da Fundação Cesgranrio, foi escolhido. Pequenas modificações realizadas no instrumento decorreram ou do julgamento da congruência entre seus itens e os indicadores selecionados, ou da inclusão de título, introdução e instruções (COLTON; COVERT, 2007). Cada item foi julgado quanto à clareza, relevância, isenção de duplicidade, simplicidade, extensão, ordenação e precisão (BABBIE, 2003). As validações técnica e de conteúdo foram estabelecidas por especialistas em Avaliação e Administração que apreciaram (a) clareza, pertinência, sequência dos itens e (b) diagramação. A versão final do questionário constou de 11 questões mistas, com 55 quesitos, e duas abertas, voltadas aos pontos fortes e fragilidades do Curso.

Dos convidados, 48 concluintes da turma 2013, 40 participaram da avaliação. O critério de inclusão considerou que, ao término do Curso, os mestrandos tivessem visão crítica acerca dele, podendo contribuir para sua qualificação. O instrumento foi distribuído junto ao grupo via correio eletrônico institucional, informando-se objetivo e utilidade do estudo. Após coleta dos dados, entre 18 e 23 de novembro de 2015, procedeu-se à análise e interpretação: (a) os dados quantitativos, referentes à Área de Concentração, Grade Curricular e Orientação para Elaboração da Dissertação foram desagregados por áreas de concentração. No julgamento dos resultados, considerou-se o atendimento ao ponto de corte arbitrado: 0,75 discentes satisfeitos com os quesitos; (b) os dados qualitativos, se relativos às questões mistas, foram submetidos à análise de conteúdo sintetizadora - técnica que de redução do material pela condensação das afirmações em formulações mais gerais, mais abstratas (FLICK, 2005); se relativos aos pontos fortes e fracos do Curso, a nuvens de palavras - técnica que, a partir de representações visuais, enfatiza a frequência de aparição dos termos em determinado texto (JEANQUARTIER; KROLL; STROHMAIER, 2009).

### 3. RESULTADOS

Na sequência, os resultados expressam a visão geral dos mestrandos, ligados às quatro áreas de concentração do Curso: Finanças e Controle Gerencial (11 participantes, em 13 convidados), *Marketing* e Negócios Internacionais (12, em 12), Operações, Tecnologia e Logística (8, em 11), e Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação (9, em 12), totalizando 40 respondentes.

Os resultados relativos à categoria Proposta de Curso são apresentados privilegiando os indicadores: áreas de concentração, grade curricular, atendimento setorial e infraestrutura para ensino e pesquisa.

Dos 40 mestrandos, 36 afirmaram estar satisfeitos com as *áreas de concentração* oferecidas; dos quatro pouco satisfeitos, dois alegaram que, embora abrangentes, as áreas não dialogam entre si; para os demais, o número de disciplinas obrigatórias/área dificulta a aprendizagem de novos temas. A análise de conteúdo sintetizadora levou a observar a importância de o Curso criar pontos de interseção entre as áreas, favorecendo a troca de conhecimentos e a consequente ampliação de oportunidades de aprendizagem.

Quanto ao nível de satisfação com a área, 30 discentes declararam-se satisfeitos e 10, pouco satisfeitos. À exceção de Finanças e Controle Gerencial, onde os 11 mestrandos afirmaram estar satisfeitos, nas demais, ou a maioria se disse satisfeita ou houve distribuição equilibrada entre os dois níveis de satisfação. Seguem justificativas que ilustram a pouca satisfação: “Acredito que a área de Organizações e Estratégia tem um foco muito voltado para Sistemas e poucas iniciativas ligadas à Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Organizacional.”; “A área de Negócios Internacionais oferece poucas aulas relacionadas. Gostaria de ter tido [...] mais disciplinas relacionadas à área.”; “Área de OTL [Operações, Tecnologia e Logística] tem ênfase muito grande na parte de Operações, e poucas matérias voltadas para a área de Logística [...]”. A análise dessas opiniões evidencia que os discentes das três primeiras áreas destacam aspecto comum: há priorização de determinado campo teórico em detrimento de outros.

A apreciação quanto à grade curricular privilegiou a temática, a qualidade e quantidade das disciplinas obrigatórias e eletivas. Em relação à (a) temática, 31 mestrandos se disseram satisfeitos, oito pouco satisfeitos e um insatisfeito; (b) qualidade, 29 satisfeitos, 10 pouco satisfeitos e um insatisfeito; (c) quantidade, 29 satisfeitos, oito pouco satisfeitos e três insatisfeitos. Evidencia-se que, de modo geral, os respondentes acham-se satisfeitos com as disciplinas obrigatórias e áreas de concentração do Curso. A maioria deles se disse satisfeita com a temática das obrigatórias.

No tocante à avaliação dos discentes/área de concentração, constatou-se que em Finanças e Controle Gerencial todos os discentes se disseram satisfeitos com a temática das disciplinas do Curso e da área; em *Marketing* e Negócios Internacionais - sete satisfeitos, quatro pouco satisfeitos e um insatisfeito; em Operações, Tecnologia e Logística, sete satisfeitos e um pouco satisfeito; e em Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação - seis satisfeitos e três pouco satisfeitos. Muito embora nessas áreas a concentração de satisfeitos tenha superado a de pouco satisfeitos e insatisfeitos, registram-se parte de seus comentários: “A temática de Negócios Internacionais possui poucas matérias, obrigando a realizar as de *Marketing*. Deveria ser dado maior foco a área Internacional.”; “A área de Organizações e Estratégia oferece poucas matérias sobre organizações. Em geral, os cursos são voltados para sistemas e tecnologia.”; “Acredito que algumas disciplinas obrigatórias, como Contabilidade, não foram produtivas. Dada a diversidade de *background* da turma, algumas pessoas tinham graduação em Contabilidade e outras não sabiam o que era um balanço. Acredito que fosse necessária uma disciplina bastante básica, com uma disciplina de Contabilidade Avançada específica para os alunos de Finanças. (respondente de Finanças e Controle Gerencial). A partir dessas falas, evidenciou-se a falta de nivelamento entre as turmas e a oferta desequilibrada de disciplinas, ao longo do Curso, sinalizando questões de ordem pedagógica.

O julgamento da qualidade das disciplinas obrigatórias reuniu oito discentes satisfeitos e três discentes pouco satisfeitos nas áreas de Finanças e Controle Gerencial, e de *Marketing* e Negócios Internacionais; nas demais, Operações, Tecnologia e Logística, e Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação, respectivamente, seis e sete satisfeitos, e dois

insatisfeitos em cada uma. Seguem depoimentos nesse sentido: “Acredito que alguns professores não quisessem dar determinada aula e isso pode ter prejudicado na compreensão do tema.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação); “Algumas matérias foram lecionadas de maneira rasa. Esperava um aprofundamento maior para um curso de mestrado. Outras matérias pareciam mais ‘repetição’ do mesmo [...]” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação). A análise das falas permite relacionar problemas pedagógicos como desmotivação docente, abordagem superficial de temas e superposição de conteúdos, aspectos que devem ser tomados para apreciação mais profunda.

No que tange à quantidade de disciplinas obrigatórias, os discentes satisfeitos em Finanças e Controle Gerencial, e Operações, Tecnologia e Logística corresponderam a 10 e sete, e apenas um que se disse pouco satisfeito em cada uma delas. As áreas que apresentaram discentes insatisfeitos foram *Marketing* e Negócios Internacionais, e Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação; destacam-se considerações: “Minha área de concentração tinha muita matéria obrigatória. Gostaria de ter diversificado mais meus estudos e não consegui.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “A quantidade de disciplinas no Bloco 2 foi desnecessária. Como foram 3, só tive a oportunidade de cursar uma optativa. Gostaria de ter tido a oportunidade de cursar outras disciplinas que, ao meu ver, estavam mais alinhadas com meu foco de pesquisa [...]” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “algumas das disciplinas obrigatórias não deveriam ser, como [...] Linguagem e Argumentação Empresarial e Gerência de Operações. Nos dois casos não houve realmente um aprendizado, o que indica que talvez existam mais matérias do que o necessário na grade obrigatória.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais). Os segmentos de fala revelam que a quantidade de disciplinas no currículo pode limitar o atendimento das expectativas particulares dos mestrados em relação a novas oportunidades de aprendizagem e vivência durante a formação.

Ao referir-se às disciplinas eletivas do Curso, a maioria dos discentes se declarou satisfeita quanto à temática (36), qualidade (37) e quantidade (33) de eletivas, cabendo a essa o registro de insatisfação. Constatam-se também manifestações de pouca satisfação quanto aos mesmos aspectos, respectivamente, quatro, três e seis. No que tange à satisfação por temática das disciplinas eletivas, constata-se que, excetuando um respondente/área que se declarou pouco satisfeito, os demais, que afirmaram estar satisfeitos; grosso modo, acham-se assim ilustrados: “Deveria ter mais opções de disciplina eletivas dentro da grade de Finanças. Com as disciplinas atuais não é possível se aperfeiçoar nem em Mercado Financeiro, nem Controle Gerencial.” (respondente de Finanças e Controle Gerencial); “Senti falta de disciplinas voltadas ao tema Marcas e Comunicação. Esperava ver disciplinas mais específicas no mestrado do que vi na graduação, mas isso não foi verdade.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais). Em síntese: o argumento subjacente à pouca satisfação dos mestrados foi a pequena diversidade de temas das disciplinas eletivas/área de concentração.

Ao avaliar a qualidade da grade curricular não-obrigatória, nenhum mestrado manifestou-se insatisfeito. Em Finanças e Controle Gerencial, declararam-se satisfeitos; os demais, em maior parte, afirmaram estar satisfeitos: *Marketing* e Negócios Internacionais (11); Operações, Tecnologia e Logística (sete); Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação (oito). Seguem comentários ilustrativos da pouca satisfação: “Acredito que as disciplinas deveriam ser mais aprofundadas, algumas vezes isso é difícil por conta do caráter multidisciplinar dos alunos.” (respondente de Operações, Tecnologia e Logística); “[...] Esperava ver disciplinas mais específicas no mestrado do que vi na graduação, mas isso não foi verdade. Senti falta também de uma matéria de pesquisa quantitativa dada de forma mais didática e aprofundada.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “Na disciplina Inovação em Serviços, a temática poderia ser mais explorada; sua estrutura não

contribuiu para o aprendizado mais aprofundado. Na disciplina Julgamento e Tomada de Decisão, a temática foi excelente, porém o número de aulas excessivo prejudicou sua qualidade.” [...] (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação). De modo geral, as falas versam sobre a necessidade de maior aprofundamento dos temas, evidenciando que a formação almejada requer revisão da forma pela qual os mesmos foram abordados.

No estudo, os únicos mestrandos a se declararem satisfeitos com a quantidade de eletivas foram os de Operações, Tecnologia e Logística. Apenas em *Marketing* e Negócios Internacionais, um discente se disse insatisfeito. Seguem considerações dos pouco satisfeitos (que correspondem a três, em Finanças e Controle Gerencial; dois, em *Marketing* e Negócios Internacionais; e um, em Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação) e do insatisfeito: “Deveria ter mais opções de disciplina eletivas dentro da grade de Finanças.”; “Poderia ter mais disciplinas em marketing como Branding, *Marketing* Digital, *Branded Content*, *Inbound Marketing*, entre outras.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “Mais eletivas (tem relação com o elevado número de obrigatórias).” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais). Essas considerações apontam para a necessária ampliação da oferta de eletivas/área, reiterando a expectativa de uma formação multidisciplinar e diversificada. Na apreciação das eletivas, identificaram-se registros positivos em relação à qualidade de algumas delas e à atuação docente. Também se enfatizou o benefício de poder cursar eletivas de outras áreas de concentração.

Em relação ao atendimento setorial, a Secretaria Acadêmica e Biblioteca do Curso foram apreciadas quanto ao horário, rapidez e eficácia do atendimento, organização da equipe e prestação de informações, pessoalmente e por telefone. No tocante à primeira, manifestaram-se satisfeitos quanto a todos os aspectos e a equipe, altamente qualificada: educada, dedicada, incrível, exemplar. Em referência à segunda, unanimemente, afirmaram-se satisfeitos com a presteza do atendimento. Excetuando o horário de atendimento, que segmentou os respondentes entre satisfeitos (35, em 40) e pouco satisfeitos (cinco, em 40), os demais aspectos foram considerados satisfatórios para a maioria (39, em 40). No caso, foi sugerida expansão do horário de atendimento, para além do das aulas. Apreciados em particular por um respondente, os profissionais do setor também couberam méritos: dedicados, educados e prestativos.

No tocante ao acervo bibliográfico (atualidade dos exemplares e tamanho, quer se considerem livros ou periódicos) e serviço de acesso à rede de busca de produção científica, constatou-se haver reduzido número de discentes pouco satisfeitos: o tamanho do acervo de livros obteve o maior número de pouco satisfeitos (cinco); ilustram-se opiniões: “Acredito que seria interessante ter um acervo mais vasto, mas entendo as limitações de espaço.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “Durante a minha pesquisa de dissertação, tive que buscar livros em outras bibliotecas. Por isso, creio que o tamanho do acervo de livros poderia ser maior.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação). A análise das falas acusa que o acervo bibliográfico atende parte das necessidades discentes.

A infraestrutura das salas de aula para ensino e pesquisa foi apreciada a partir de sete aspectos: computadores disponíveis, projetores multimídia, organização, limpeza, iluminação, dimensões, isolamento acústico, localização e recursos materiais. O isolamento acústico das salas de aula foi o quesito com a menor quantidade de mestrandos satisfeitos (30) e a maior de insatisfeitos (dois). Na sequência, listam-se considerações: “Só um computador, deveria ter dois para contingência. Sem impressora na sala. Problemas com pombos na sala menor. Ar condicionado concentrado nos cantos.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação); “Quanto à acústica, não era tão prejudicial, porém em algumas ocasiões prejudicava, principalmente com os pombos nos ares condicionados e obras perto do



COPPEAD. Talvez fosse possível instalar janelas com melhor isolamento.” (respondente de Finanças e Controle Gerencial). “[...] acredito que os computadores (ao menos aqueles do segundo andar) não condizem a qualidade da escola e do restante da infraestrutura. Além disso, durante os dois anos de estudos, a *internet* foi um problema crítico.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais). As falas destacam elementos que afetam o andamento das atividades acadêmicas.

Ao julgar a infraestrutura das salas de estudos, quanto aos mesmos aspectos a que as salas de aula foram julgadas, os discentes atribuíram ao isolamento acústico a pior avaliação: possui a menor quantidade de satisfeitos (26) e a maior de insatisfeitos (10) do estudo. Seguem observações dos respondentes: “As salas de estudo não são propícias ao estudo individual, quem dirá em grupo. Apenas um computador. Sem impressora. Iluminação fraca. Sem isolamento acústico apropriado. Localização ruim, deveriam ser mais próximas e melhor distribuídas nos diversos andares.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação); “O barulho da escola ao lado às vezes chega na sala - bancada para *notebooks* pode servir melhor do que mesa redonda... faltam tomadas.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação).

Na categoria corpo discente, a avaliação privilegiou a orientação acadêmica, a comunicação discentes-docentes e bolsas de estudos. A primeira contemplou quatro aspectos: tempo, frequência e qualidade da orientação, e integração do tema da dissertação a áreas de pesquisa do orientador. A maioria dos discentes (32 deles, ou mais) se declarou satisfeita com os quesitos. Respectivamente, seis, cinco, quatro e cinco deles afirmaram-se pouco satisfeitos com o tempo dedicado pelos orientadores, frequência e qualidade da orientação, e integração do tema da dissertação à área de pesquisa do orientador. Igual número de respondentes se revelou insatisfeito com a frequência e qualidade da orientação. Somente um mestrando expressou insatisfação com o tempo destinado à orientação.

Em seguida, aborda-se a distribuição dos mestrandos/ áreas de concentração frente a cada um dos quesitos considerados (orientação acadêmica, a comunicação discentes-docentes e bolsas de estudos). No que tange ao tempo destinado à orientação, seis dos respondentes disseram-se pouco satisfeitos, sendo dois de Finanças e Controle Gerencial, dois de *Marketing* e Negócios Internacionais, e um de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação. Na área de Operações, Tecnologia e Logística, um discente manifestou-se pouco satisfeito e outro se disse insatisfeito; ilustram-se os seus registros: “O tempo para orientação era escasso. Tudo tinha de ser rápido, sem muita dedicação e explicação. Tive pouca orientação de como proceder ao longo do processo de desenvolvimento da dissertação.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “A orientação ficou resumida a poucos e breves encontros.” (respondente de Finanças e Controle Gerencial). A análise de conteúdo sintetizadora aponta problemas nas condições da orientação acadêmica.

Ao apreciar a frequência da orientação para elaboração da dissertação, os cinco mestrandos que se declararam pouco satisfeitos vinculam-se às áreas de Finanças e Controle Gerencial, *Marketing* e Negócios Internacionais, e Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação. Entre os insatisfeitos, um deles é da área de Finanças e Controle Gerencial e dois outros, de Operações, Tecnologia e Logística. Seguem comentários: “A frequência de orientação foi pequena. Seria interessante ter um cronograma de orientação com objetivos.” (respondente de Finanças e Controle Gerencial); “Foram poucos os encontros presenciais e pouca cobrança, quando ainda tínhamos tempo de sobra. Com o prazo chegando ao fim, somente encontros virtuais aconteceram.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais). Reiteram-se, nas falas, lacunas da orientação acadêmica.

No julgamento da qualidade da orientação recebida, para fins da elaboração da dissertação, nota-se a insatisfação por parte de mestrandos de *Marketing* e Negócios Internacionais (um), e de Operações, Tecnologia e Logística (dois). As justificativas

apontaram fragilidades: “Muitas vezes tive que cobrar meu orientador, que não respondia a *e-mails*. Não exigiu que eu tivesse pleno domínio do método de pesquisa, o que me deixou desorientado, e acredito que prejudicou sua qualidade.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação); “Senti falta de mais embasamento técnico na orientação. Minha orientadora se preocupou mais com a forma e pouco com os resultados, como documentá-los na dissertação.” (respondente de Operações, Tecnologia e Logística); “Pouquíssimas comunicações, nenhuma orientação sobre metodologia, nenhum interesse em olhar o modelo.” (respondente de Operações, Tecnologia e Logística). Em complementação às análises anteriores, ressalta-se que, durante a etapa de desenvolvimento da pesquisa, é imprescindível a existência de uma comunicação estreita entre o orientando-orientador: o *feedback* recebido pelo mestrando contribui para a superação de possíveis dificuldades.

Quanto à integração da dissertação com a área de pesquisa do orientador, 35 mestrandos afirmaram estar satisfeitos, contra cinco pouco satisfeitos: três distribuídos entre as áreas de Finanças e Controle Gerencial, *Marketing* e Negócios Internacionais, e Operações, Tecnologia e Logística; dois, em Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação; ilustram-se opiniões: “[...] minha área possuía poucas opções de pesquisa/orientação interessantes.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação); “[...] entendo que as opções de projeto são muito limitadas, pois visam atender aos interesses dos próprios orientadores e das cátedras, com opções muito restritas de escolha.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação); “Existe um grupo grande de pesquisa em Saúde em Operações, o que é positivo se você se interessa pelo tema. Contudo, caso o seu interesse seja em outra área de conhecimento, você tem dificuldade de adequar os seus interesses aos do professor pesquisador.” (respondente de Operações, Tecnologia e Logística). A análise de conteúdo sintetizadora revela que a problemática referida diz respeito à delimitação do conhecimento no Curso, refletida na oferta das atividades acadêmicas. A despeito das experiências negativas, o estudo encontrou registros à dedicação de orientadores e mérito de orientações.

A satisfação dos mestrandos em relação à sua comunicação com as instâncias acadêmicas (coordenação, docentes e representantes de turma) a que regularmente têm acesso mostrou que a maioria acha-se satisfeita. Do total, sete discentes declararam-se pouco satisfeitos, sendo dois em relação à Coordenação de Curso e a representantes de turma, e três a docentes; seguem comentários ilustrativos: “Muitos professores são difíceis de se estabelecer uma comunicação fluida, principalmente quando a relação é aluno-professor.” (respondente de Organizações, Estratégia e Sistemas de Informação); “Os representantes de turma acabam tendo um papel reativo frente às demandas da Coordenação. Esta, por sua vez, acaba tratando de assuntos diferentes das disciplinas apenas com os representantes.” (respondente de Finanças e Controle Gerencial). As opiniões dos discentes indicam que a comunicação com docentes e Coordenação se mostra, por vezes, fragilizada. Em contraposição às críticas, foram identificados registros que valorizaram a comunicação no COPPEAD, a exemplo da promovida pela Secretaria Acadêmica e algumas aulas que se revelaram importantes e atraentes ao estudo.

No que tange à satisfação quanto à concessão de bolsas de estudo, o estudo revelou que 30 mestrandos estão satisfeitos, seis pouco satisfeitos e quatro insatisfeitos - maior número de insatisfeitos na avaliação. As razões apresentadas incluíram: “Quantidade de bolsa insuficiente em uma época da vida em que ficar sem remuneração é difícil.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “Seria melhor se tivéssemos bolsa o período inteiro do mestrado e não menos da metade dele. Principalmente por exigirem de nós dedicação exclusiva.” (respondente de *Marketing* e Negócios Internacionais); “Apesar de concordar com os critérios estabelecidos para a concessão da bolsa, acredito que isso inviabiliza a vinda de alunos de outros estados para o COPPEAD, diante da grande dificuldade de se conseguir



[illegible]

Conforme consta da Figura 2, as palavras e expressões que expressam pontos fortes do Curso são: corpo docente, qualidade de ensino e método do caso. Outros pontos favoráveis identificados: infraestrutura existente, reconhecimento internacional, programa de intercâmbio, nível do corpo discente, organização do Curso, relacionamento empresarial e *networking* - rede de contatos construída a partir do Curso. O modelo híbrido do mestrado COPPEAD ganhou destaque na maioria das respostas. Para os discentes, a característica de lecionar a teoria e relacioná-la a casos reais é um grande diferencial do Curso, que o alinha às principais escolas de negócio do mundo, permitindo discussões em aula atuais e interessantes.

As análises apresentadas fundamentaram a construção da resposta à questão avaliativa: “Até que ponto o Curso de Mestrado em Administração do COPPEAD/UFRJ mostra-se com qualidade, segundo a percepção de discentes? ”, apresentada a seguir.

12

comunicação estabelecida com Coordenação, representantes de turma e docentes foi julgada satisfatória. Diferentemente, os critérios de concessão de bolsas de estudo registram elevado número de insatisfeitos: o maior problema é a quantidade de benefícios disponíveis. Destacou-se que o Curso precisa se fazer visível, por seu próprio nome e mérito, em âmbito local e global. Apesar do julgamento positivo da página de *internet*, destacou-se que o acesso às dissertações, teses e outros títulos pode ser facilitado por navegação intuitiva.

Foram tópicos citados simultaneamente como pontos fortes e fragilidades do Curso: qualidade de ensino *versus* práticas de ensino deficitárias, qualidade do corpo discente *versus* pequena experiência profissional, e relacionamento institucional com empresas *versus* insatisfatório nível de integração empresas-COPPEAD.

Em síntese, a avaliação discente reconhece o mérito do Curso, por sua elevada qualidade. Somente quatro dos 55 quesitos apreciados apresentaram número de satisfeitos inferior ao ponto de corte de 0,75. Além disso, dois terços destes aspectos (37), distribuídos nos 11 itens do questionário, obtiveram julgamento satisfatório de, pelo menos, 35 discentes. As maiores concentrações de respondentes satisfeitos corresponderam ao conjunto de quesitos relativos ao atendimento prestado pela Secretaria Acadêmica e as de mestrandos insatisfeitos, ao isolamento acústico das salas de estudos e ao critério de concessão de bolsas.

## NOTAS EXPLICATIVAS

1. A sigla COPPEAD se refere ao primeiro nome do Instituto, quando ainda era uma coordenação, e significa Coordenação de Programas de Pós-graduação em Administração.
2. Certificação, cuja sigla significa *European Quality Improvement System*, dada a instituições de ensino em Administração e Gestão de Negócios que atendam aos padrões de qualidade estabelecidos pela organização internacional *European Foundation for Management Development*.

## REFERÊNCIAS

BABBIE, Earl. *Métodos de pesquisa survey*. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

BRASIL. Ministério da Educação. Parecer CNE/CES n. 977, de 03 de dezembro de 1965. *Define os cursos de pós-graduação*. Disponível em:

<[https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Parecer\\_CESU\\_977\\_1965.pdf](https://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Parecer_CESU_977_1965.pdf)>. Acesso em: 04 jul. 2015.

CAPES. *Documento de área 2013: Administração, Ciências Contábeis e Turismo*, Brasília, DF: Ministério da Educação: 2013. Disponível em:

<[http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacaotrienal/Docs\\_de\\_area/Administracao%20de%20area\\_e\\_comissao%2016out.pdf](http://www.capes.gov.br/images/stories/download/avaliacaotrienal/Docs_de_area/Administracao%20de%20area_e_comissao%2016out.pdf)>. Acesso em: 19 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. *Plano Nacional de Pós-Graduação 2011-2020: Volume I*. Brasília, DF: Ministério da Educação: 2010. Disponível em:

<<http://www.capes.gov.br/images/stories/download/Livros-PNPG-Volume-I-Mont.pdf>>. Acesso em: 4 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. *Capes divulga resultado final da Avaliação Trienal 2013 após análise de recursos*. Brasília, DF: Ministério da Educação: 2014. Disponível em < <http://www.capes.gov.br/36-noticias/6908-capes-divulga-resultado-final-da-avaliacao-trienal-2013-apos-analise-de-recursos>>. Acesso em: 21 ago. 2014.

COLTON, David; COVERT, Robert. W. *Designing and constructing instruments for social research and evaluation*. São Francisco, CA: John Wiley & Sons, 2007.

COPPEAD UFRJ. Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro. *Book Mestrado 2013*. Rio de Janeiro: UFRJ, [2014?].

\_\_\_\_\_. Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro. *Breve histórico do COPPEAD*. Rio de Janeiro: UFRJ, [199?].

COPPEAD UFRJ. Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro. *Regulamento dos programas de pós-graduação stricto sensu*. Rio de Janeiro: UFRJ, [2015?].

\_\_\_\_\_. Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro. *História*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2012. Disponível em: <<http://www.coppead.ufrj.br/pt-br/coppead/sobre-coppepad/>>. Acesso em: 19 maio 2015.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação educativa: produção de sentidos com valor de formação. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, Sorocaba, v. 13, n. 1, p. 193-207, mar. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-40772008000100011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772008000100011&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 20 jul. 2015.

FLICK, Uwe. *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor, 2005.

FRANÇA, Tania Maria Rodrigues de. *O olhar discente sobre o Mestrado em Neurologia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro: UNIRIO: uma avaliação interna*. 71 f. 2009. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação)–Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2009.

JEANQUARTIER, Fleur; KROLL, Mark; STROHMAIER, Markus. *Intent tag clouds: an intentional approach to visual text analysis*. 2009. Disponível em: <[http://markusstrohmaier.info/documents/2009\\_SeMuDaTe\\_Intent\\_Tag\\_Clouds.pdf](http://markusstrohmaier.info/documents/2009_SeMuDaTe_Intent_Tag_Clouds.pdf)>. Acesso em: 26 set. 2015.

RODRIGUES, Elaine Maria Tavares. *Mestrado 2015*. Rio de Janeiro: COPPEAD UFRJ, 2014.

SANTOS, Cássio Miranda dos. Tradições e contradições da pós-graduação no Brasil. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 24, n. 83, ago. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-73302003000200016&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302003000200016&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 14 set. 2014.

SCRIVEN, Michael. *Evaluation Thesaurus*. 4 ed. California: Sage, 1991.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Mariana Ferreira de Mello. Avaliação da qualidade do curso de mestrado do COPPEAD, da Universidade Federal do Rio de Janeiro: a percepção de mestrandos. 72 f. 2015. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação)—Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2015.

WORTHEN, Blaine R.; SANDERS, James R.; FITZPATRICK, Jody L. *Avaliação de programas: concepções e práticas*. São Paulo: Ed. Gente, 2004.